



KANWIL DJPB
PROVINSI LAMPUNG

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KANWIL DJPB
PROVINSI LAMPUNG



TRIWULAN II 2026



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	14
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kantor Wilayah DJPB Provinsi Lampung sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 46/PMK.01/2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Kanwil DJPb Provinsi Lampung.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kanwil DJPb Provinsi Lampung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Kanwil DJPb Provinsi Lampung berasal dari Bidang Pembinaan Pelaksanaan Anggaran I, Bidang Pembinaan Akuntansi dan Pelaporan Keuangan, dan Bagian Umum yang ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Kanwil DJPb Provinsi Lampung Tentang Pembentukan Tim Kerja Reguler Di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Lampung Tahun 2026 Nomor KEP-36/WPB.08/2026 tanggal 10 Maret 2026 sebagaimana terlampir.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kanwil DJPb Provinsi Lampung yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu sepanjang triwulan II Tahun 2026. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	8 Juni 2026	1 Hari Kerja
2.	Pengumpulan Data	9 Juni s.d. 30 Juni 2026	15 Hari Kerja
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1 – 3 Juli 2026	3 Hari Kerja

4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	6 - 7 Juli 2026	2 Hari Kerja
----	--------------------------------	-----------------	--------------

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kanwil DJPb Provinsi Lampung berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada Kanwil DJPb Provinsi Lampung dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 220 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 132 orang. (contoh)

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh 107 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	56	52%
		PEREMPUAN	51	48%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	7	7%
		DI/DII/DIII	12	11%
		SI/DIV	60	56%
		S2/S3	28	26%
3	PEKERJAAN	ASN/TNI/POLRI	104	97%
		PPNPN	2	2%
		Lainnya	1	1%
4	JENIS LAYANAN	PENGESAHAN REVISI DIPA K/L DI DAERAH	77	71,96%
		PENGAJUAN NO. REGISTER HIBAH LANGSUNG DARI DALAM NEGERI	17	15,88%
		PERSETUJUAN PEMBERIAN UANG PERSEDIAAN (UP)	8	7,47%

		YANG MELAMPAUI BESARAN DALAM PERATURAN PELAKSANAAN APBN		
		PERSETUJUAN PENETAPAN MP PNB TIDAK TERPUSAT PADA SATUAN KERJA	5	4,67%

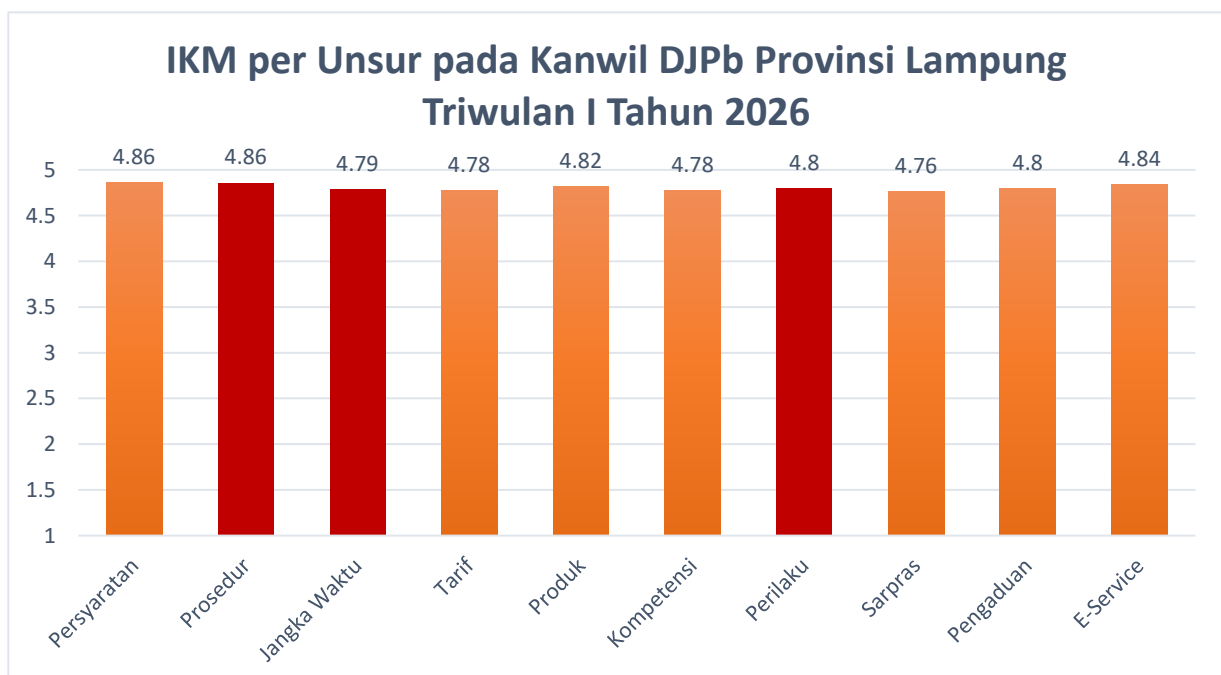
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
IKM per unsur	4,86	4,86	4,79	4,78	4,82	4,78	4,80	4,76	4,8	4,84
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	4,83 (A atau Sangat Baik)									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Layanan Sarana Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 4,76. Selanjutnya Kompetensi dan Biaya/tarif yang mendapatkan nilai 4,78 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4,86 dari unsur Persyaratan dan Prosedur. E-services mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 4,84.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Untuk layanan komunikasi/bantuan lebih mudah via WA dibanding aplikasi”.
- “Jika ada trouble sakti di DJPb pusat, sebaiknya bisa difasilitasi dari DJPb kanwil (jadi tidak perlu satker buat tiket hai djpb lagi), terima kasih”.
- “Semoga kedepan tetap konsisten dengan pelayanan yang sudah dijalankan”.
- “Pertahankan pelayanan baik yg sudah terlaksana, tingkatkan layanan lainnya yg belum optimal”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Dalam kondisi tertentu seperti gangguan aplikasi/jaringan, waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat atau bahkan hingga tidak dapat digunakan oleh pengguna layanan. Pada beberapa satker, gangguan ini menyebabkan keterlambatan dalam pelaksanaan anggaran.
- Apabila gangguan aplikasi terjadi dari Kantor Pusat DJPb, petugas layanan pada Kanwil DJPb secara konsisten hanya bisa melakukan koordinasi untuk kemudian menyampaikan progress penyelesaian gangguan tersebut kepada pengguna layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

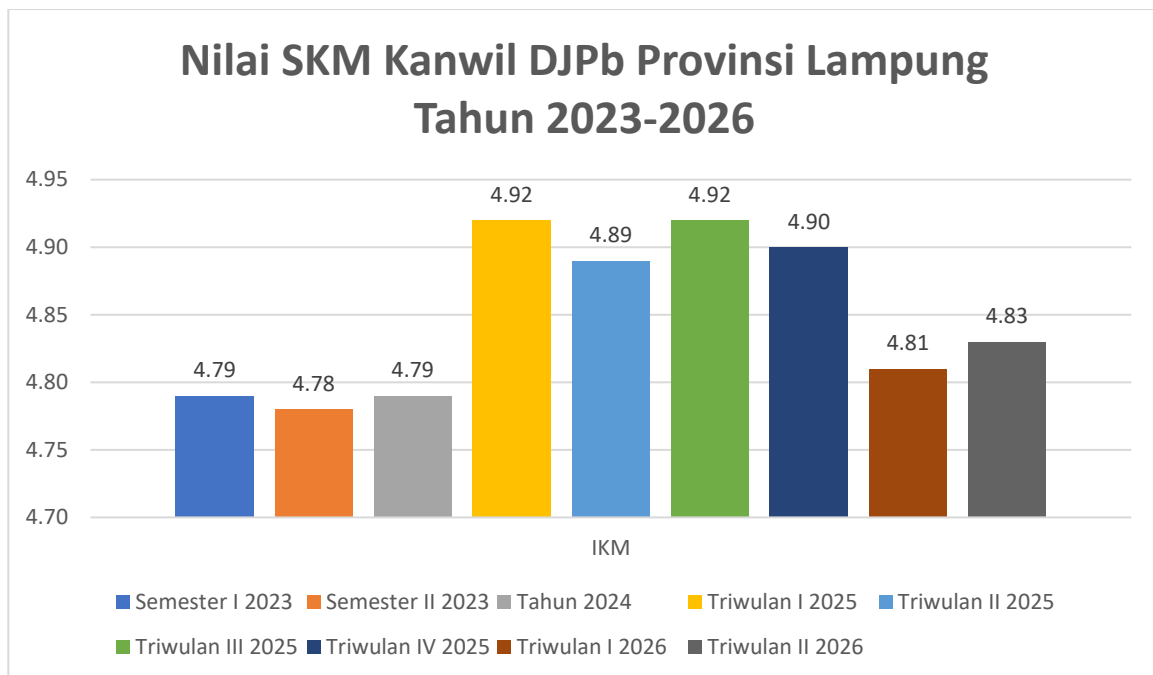
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Rencana Aksi (Kegiatan/Program)	Waktu						Penanggung Jawab
			Jangka Pendek (Tahun Berjalan)				Jangka Menengah (12 s.d. 24 Bulan)	Jangka Panjang (> 24 Bulan)	
			TW I	TW II	TW III	TW IV			
1	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Monitoring dan evaluasi terhadap proses penyelesaian layanan ditingkatkan, khususnya seperti pada saat volume engajuan revisi cukup tinggi	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Seksi PPA IA, PPA IB, PPA IC, PPA ID
2	Sarana dan Prasarana	Mengoptimalkan saluran pelayanan lanjutan kepada pengguna melalui nomor layanan terpadu Admin Intress Lampung (AILA) untuk pendalaman lebih lanjut konsultasi MyIntress	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Seksi PPA IA, PPA IB, PPA IC, PPA ID, Subbag TURT
		Menyampaikan kepada mitra kerja dan melakukan eskalasi ke kantor pusat apabila terjadi kendala dan maintenance aplikasi	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Seksi PPA IA, PPA IB, PPA IC, PPA ID

3.	Jangka Waktu	Monitoring dan evaluasi terhadap proses penyelesaian layanan ditingkatkan, seperti misalnya pada periode pemutakhiran RPD halaman III DIPA.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Seksi PPA IA, PPA IB, PPA IC, PPA ID
4.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan refreshment training bagi petugas layanan revisi DIPA melalui forum internal knowledge sharing dan penyamaan perspektif di bidang PPA I.			✓	✓	✓	✓	Seksi PPA IA, PPA IB, PPA IC, PPA ID
5.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Menyosialisasikan kembali saluran pengaduan dengan surat/pesan singkat melalui group WA pemberitahuan kepada satker.			✓		✓	✓	Seksi Kepatuhan Internal

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kanwil DJPb Provinsi Lampung dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga triwulan II tahun 2026

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kanwil DJPb Provinsi Lampung secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik (Kategori A). Meskipun demikian, nilai SKM 4,83 menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 4,76. Selanjutnya Kompetensi dan Biaya/tarif yang mendapatkan nilai 4,78.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4,86 dari unsur Persyaratan dan Prosedur. E-services mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 4,84.

Bandar Lampung, 06 Juli 2026

Kepala Kanwil DJPb Provinsi Lampung



Ditandatangani secara elektronik

Purwadhi Adhiputranto